

**CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM**

**Seguimiento de  
Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
Enero - Diciembre 2021**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El <b>100% de las quejas</b> presentadas se contestarán en el plazo de <b>18 días hábiles</b>	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles	<b>98,59%</b>	1,41%	62 quejas/ 9 sugerencias presentadas en 2021. 1 queja fuera de plazo por sobrecarga de trabajo del responsable.

\*A efectos de compromisos de CS las comunicaciones referidas genéricamente como quejas incluyen también las sugerencias